



**SEKRETARIAT NEGARA RI
RUMAH TANGGA KEPRESIDENAN
ISTANA BOGOR**

**STANDAR PELAYANAN
PENYELENGGARAAN JAMUAN DI LINGKUNGAN ISTANA BOGOR**

NOMOR 21/SP/RTK//D-1/I-Bgr/09/2009

**BAGIAN KESATU
PENDAHULUAN**

A. Dasar Hukum

1. Peraturan Menteri Sekretaris Negara Nomor 1 Tahun 2005 tentang Organisasi dan Tata Kerja Sekretariat Negara Republik Indonesia, sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Peraturan Menteri Sekretaris Negara Nomor 7 Tahun 2009
2. Peraturan Menteri Sekretaris Negara Nomor 8 Tahun 2007 tentang Petunjuk Pelaksanaan Penyusunan Standar Pelayanan Sekretariat Negara Republik Indonesia

B. Latar Belakang

Pelayanan jamunan memiliki peranan yang penting dalam mendukung tugas dan fungsi Istana Bogor. Agar pelaksanaan pelayanan jamunan dapat berjalan secara efektif, efisien, dan prima, maka diperlukan standar pelayanan.

C. Maksud dan Tujuan

Maksud penetapan standar pelayanan jamuan di lingkungan Istana Bogor adalah untuk memberikan informasi dan panduan kepada pelaksana dan pengguna pelayanan dalam melaksanakan pelayanan jamuan.

Tujuannya adalah untuk menciptakan kepuasan pengguna pelayanan terhadap penyelenggaraan pelayanan jamuan di lingkungan Istana Bogor.

D. Ruang Lingkup

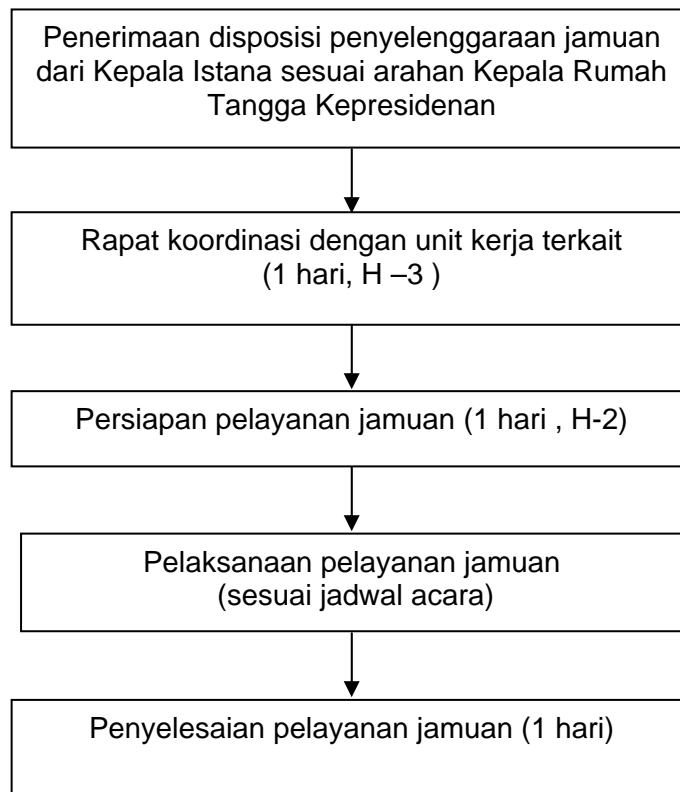
1. Unit pelayanan yang melaksanakan pelayanan penyelenggaraan jamuan adalah Subbidang Rumah Tangga dan Protokol Istana Bogor.
2. Pelaksana pelayanan adalah Kepala Subbidang Rumah Tangga dan Protokol, Penanggung jawab Bidang Jamuan dan staf.
3. Penanggung jawab pelayanan adalah Kepala Istana Bogor.

4. Sasaran ...

4. Sasaran pelayanan adalah terciptanya sistem dan mekanisme dalam menyelenggarakan pelaksanaan jamuan untuk mendukung acara Presiden/Wakil Presiden, dan/atau Isteri/Suami Presiden/Wakil Presiden, Tamu Negara, dan tamu penting lainnya di Istana Bogor.
5. Pengguna pelayanan adalah Presiden/Wakil Presiden, dan/atau Isteri/Suami Presiden/Wakil Presiden, Tamu Negara, dan tamu penting lainnya yang berkunjung ke Istana Bogor.
6. Keluaran (*output*) pelayanan adalah terlaksananya pelayanan jamuan pada acara Presiden/Wakil Presiden, dan/atau Isteri/Suami Presiden/Wakil Presiden, Tamu Negara, dan tamu penting lainnya di Istana Bogor dengan baik dan lancar.
7. Kemanfaatan (*outcome*) pelayanan adalah membantu kelancaran acara Presiden/Wakil Presiden, dan/atau Isteri/Suami Presiden/Wakil Presiden, Tamu Negara, dan tamu penting lainnya di Istana Bogor.
8. Standar kompetensi pelaksana:
 - a. Menguasai tata boga
 - b. Menguasai manajemen pelayanan
 - c. Mampu berbahasa Inggris
 - d. Berpenampilan rapi dan bersih

BAGIAN KEDUA KERANGKA PROSEDUR DAN STANDAR PELAYANAN

A. Kerangka Prosedur



B. Prosedur Pelayanan

1. Menerima disposisi pelaksanaan pelayanan jamuan dari Kepala Istana Bogor
2. Rapat koordinasi dengan unit kerja terkait untuk menetapkan jadwal acara, tempat acara, jumlah peserta/tamu, dan jamuan yang akan dihidangkan (1 hari, H-3)
3. Persiapan Pelayanan Jamuan (1 hari, H-2):
 - a. Melaksanakan koordinasi dengan Subbidang Bangunan dan Peralatan untuk penyiapan tempat/ruangan serta meja jamuan yang akan digunakan untuk pelayanan jamuan
 - b. Melaksanakan koordinasi dengan penanggung jawab linen untuk pemasangan linen
 - c. Melaksanakan penyusunan menu dan perlengkapan oleh Kepala Subbidang Rumah Tangga dan Protokol dan Penanggung Jawab Jamuan, sesuai dengan sifat acara
 - d. Membuat rencana anggaran biaya jamuan yang akan diselenggarakan secara efisien, efektif, dan transparan, serta disesuaikan dengan DIPA

- yang ada, baik DIPA Istana Bogor maupun DIPA Rumah Tangga Kepresidenan
- e. Melaksanakan koordinasi dengan pihak *catering* dan unsur terkait untuk pemesanan makanan
 - f. Melaksanakan koordinasi dengan Subbidang Bangunan dan Peralatan untuk menyiapkan peralatan dan perlengkapan jamuan
 - g. Melaksanakan pengecekan kesiapan jumlah dan kebersihan peralatan dan perlengkapan jamuan oleh Kepala Subbidang Rumah Tangga dan Protokol
 - h. Memberikan penugasan kepada petugas pelayanan oleh Kepala Subbidang Rumah Tangga dan Protokol
4. Pelaksanaan Pelayanan Jamuan (sesuai dengan jadwal acara):
- a. Memeriksa kesiapan petugas pelayanan jamuan oleh Kepala Subbidang Rumah Tangga dan Protokol (2 jam sebelum acara dimulai)
 - b. Melaksanakan koordinasi kesiapan peralatan jamuan dengan unit/petugas terkait oleh Kepala Subbidang Rumah Tangga dan Protokol (30 menit, 3 jam sebelum acara)
 - c. Melaksanakan koordinasi dengan pihak *catering* mengenai kesiapan makanan oleh Penanggungjawab Jamuan (30 menit, 1 jam sebelum acara)
 - d. Melaksanakan koordinasi dengan Tim dokter dari Paspampres mengenai *security food* oleh Penanggung jawab Jamuan (30 menit, 1 jam sebelum acara)
 - e. Petugas pelayanan *standby* selama pelaksanaan acara
5. Penyelesaian pelaksanaan acara (1 hari):
- a. Melaksanakan koordinasi dengan Subbidang Bangunan dan Peralatan, petugas Linen, *cleaning service*, untuk *clear up* ruangan/tempat dan peralatan yang telah digunakan (10 menit)
 - b. Pembersihan ruangan oleh petugas yang telah dikoordinasikan (3 jam)
 - c. Pembersihan peralatan jamuan oleh Subbidang Rumah Tangga dan Protokol (2 jam)
 - d. Melaksanakan koordinasi dengan Subbidang Bangunan dan Peralatan untuk mengembalikan peralatan jamuan yang telah selesai digunakan (1 jam)

C. Persyaratan

1. Persyaratan administratif/teknis yang harus dipenuhi oleh pelaksana pelayanan:
 - a. Adanya permintaan dari pengguna pelayanan
 - b. Adanya surat tugas dari pimpinan secara berjenjang
 - c. Memiliki kompetensi sesuai dengan jenjang masing-masing
 - d. Tersedianya Buku Acara yang diterbitkan oleh Biro Protokol
2. Persyaratan administratif/teknis yang harus dipenuhi oleh pengguna pelayanan:
 - a. Adanya undangan yang diterbitkan oleh Biro Protokol
 - b. Pengguna pelayanan berkepentingan terhadap penyelenggaraan pelayanan jamuan di Istana Bogor

D. Sarana ...

D. Sarana dan Prasarana

Alat tulis kantor, komputer, printer, telepon, faksimili, tempat/ruangan, seragam kerja, peralatan, perlengkapan jamuan, peralatan upacara, trolley, serta kendaraan roda empat dan roda dua

E. Biaya Pelayanan

Tidak ada

F. Tempat Pelayanan

Penyelenggaraan pelayanan jamuan di Istana Bogor dilaksanakan di lingkungan Istana Bogor, Pesanggrahan Pelabuhan Ratu, dan tempat pelaksanaan acara disesuaikan dengan kegiatan

G. Jadwal Pelayanan

Penyelenggaraan pelayanan jamuan di Istana Bogor dilaksanakan pada jam kerja kedinasan, dan apabila diperlukan dapat dilaksanakan di luar hari dan jam kerja, sesuai dengan jadwal acara kegiatan.

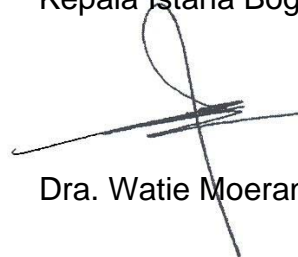
H. Penanganan Pengaduan/Tindak Lanjut/Keluhan/Masukan

1. Pengaduan/keluhan/masukan dari pengguna pelayanan yang berkaitan dengan pelayanan jamuan disampaikan kepada Kepala Istana Bogor.
2. Kepala Istana Bogor mendelegasikan wewenang kepada Kepala Subbidang Rumah Tangga dan Protokol untuk menindaklanjuti pengaduan/keluhan/masukan.
3. Kepala Subbidang Rumah Tangga dan Protokol dan Penanggung Jawab Bidang Jamuan beserta staf terkait menindaklanjuti pengaduan/keluhan/masukan.

**BAGIAN KETIGA
PENUTUP**

- A. Evaluasi terhadap standar pelayanan penyelenggaraan jamuan di lingkungan Istana Bogor akan dilakukan sesuai dengan kebutuhan.
- B. Standar pelayanan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan.

Bogor, 4 September 2009
Kepala Istana Bogor,



Dra. Watie Moerany S., M.Hum.